

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation en continue. Entrée et sortie permanente
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, Pôle emploi,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Avoir une expérience professionnelle

Déroulement de la formation :

Durée hebdomadaire : 2 à 4 jours / semaine
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30
ou par demi-journée

Modalité pédagogique

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Alternance de théorie et de mise en situation pratique.
Formation en groupe ou en individuel.

Poursuite d'étude :

Optimisez vos compétences en suivant la formation
complète :
- Technique de vente
- Conseiller commercial (TP)

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences diplômés et
certifiés.

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Savoir traiter des situations de réclamation
- respecter la méthode CEP

Programme de la formation

(construit à partir du référentiel de certification)

CP Le traitement de la réclamation (3,5h)

S'adapter selon la typologie de la clientèle
Les différentes typologies de clientèle
Les différentes situations de réclamation en agence
Les différentes causes et natures de la réclamation
Les étapes de traitement de la réclamation
La méthode CEP
La gestion des différentes émotions

CP Mise en situation pratique (3,5h)

Améliorer sa posture et communication en clientèle
Gérer une situation de réclamation
Appliquer les différentes étapes de la réclamation
Appliquer la méthode CEP
S'adapter aux émotions clients

Moyen pédagogique

Déroulé pédagogique, soutien personnalisé.
Travaux pratiques sur des projets professionnels
Ateliers de mise en situation.